



RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ANNO 2019

Rendiconto redatto annualmente in ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia del 03/08/2017 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti " .

PREMESSA

La cultura della Fin Sarda Spa è orientata a cogliere ogni esigenza del cliente durante tutte le fasi del contratto.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione, o, di avviare programmi di miglioramento.

Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni dei clienti costituiscono, quindi, indicazioni significative per la revisione dei modelli organizzativi e per apportare i miglioramenti ai servizi offerti.

Per i motivi sopra esposti, è stata svolta una forte campagna di sensibilizzazione nei confronti del personale in Sede e della Rete commerciale, volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI NELL'ANNO 2019

In conformità con quanto disposto dalle disposizioni relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" emanate dalla Banca d'Italia con Provvedimento del 03/08/2017, si porta a conoscenza che nel corso dell'anno 2019 sono pervenuti allo scrivente ufficio 3 reclami.

Di seguito analisi dettagliata:

N.RO RECLAMO	DATA RICEZIONE	DATA EVASIONE	OGGETTO DEL RECLAMO	ESITO RECLAMO	RICORSO ABF
01/2019	10/05/2019	10/05/2019	VERIFICA RIMESSE/INCASSI	NON A FAVORE	NON PERVENUTO
02/2019	03/07/2019	03/07/2019	VERIFICA TASSI	NON A FAVORE	NON PERVENUTO
03/2019	07/10/2019	18/10/2019	TEMPISTICHE EROGAZIONE	NON A FAVORE	NON PERVENUTO

I tempi medi di evasione sono pari a 4 giorni lavorativi.

Cagliari 08.01.2020

Ufficio Reclami Fin Sarda Spa

Fin Sarda "Finanziaria Sarda" s.p.a.
Iscritta alla Banca d'Italia n.10944 - Codice ABI 310383